

**PROSEDUR PELAYANAN PENYALURAN KREDIT PADA
BPR PEKANBARU**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar akademik (
A.md) Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



DIDO SURAYIN

NIM : 00772000350

PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

JURUSAN MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2010

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	4
Table 1.1 Jumlah Nasabah Penabung	4
Tabel 1.2 Jumlah nasabah peminjam	5
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	5
B. Rumusan Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian.....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	10
A. Pengertian Bank dan Manajemen Dana Bank.....	10
B. Fungsi dan Usaha Bank Umum	13
C. Pelayanan	14
D. Pengertian Kredit	26
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	35
A. Sejarah singkat Perusahaan.....	35
B. Produk dan Fasilitas Perusahaan.....	36
C. Tugas Pokok Pejabat dan Karyawan	37

BAB IV PEMBAHASAN.....	44
A. Prosedur Pelayanan Penyaluran Kredit Pada	
Bank Perkreditan Pekanbaru	44
B. Syarat-Syarat Pengajuan Kredit Untuk Para Karyawan.....	48
C. Syarat-syarat untuk kredit Usaha Kecil (Krucil).....	49
 BAB V PENUTUP.....	 50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	51

DAFTAR PUTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan meningkatnya peranan Bank dalam perekonomian dan keinginan serta kepercayaan masyarakat untuk memanfaatkan jasa bank sebagai pendukung program dan keinginan pembangunan ekonomi, industry, perdagangan dan dunia usaha akan mendorong bank untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan dunia usaha sekarang ini menuntut kesigapan bank dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat, oleh karena itu dunia perbankan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang sebaik baiknya kepada nasabah dan masyarakat. sehingga dengan pelayanan yang baik ini akan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah yang nantinya akan dapat memberikan dampak yang positif pada bank sebagai mitra masyarakat yang trampil dan terpercaya.

Bank sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah memberikan jasa keuangan kepada nasabah yang mana jasa itu berkaitan erat dengan suatu pelayanan. Sebagai lembaga yang melayani masyarakat, Bank dituntut mampu melayani nasabah agar nasabah tertarik untuk menggunakan dan memanfaatkan produk atau jasa yang ada pada bank tersebut .

Para pakar pemasaran bank mengidentifikasikan bahwa 50% nasabah yang memutuskan untuk tetap menggunakan jasa keuangan suatu Bank semata-mata di dorong oleh pelayanan yang di terimanya. Pelayanan adalah kunci keberhasilan

dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan mana kala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut langganan. Pelayanan nasabah suatu Bank dimata para nasabah nya mencakup paktor-paktor yang secara tradisonal mewarnai penilaian nasabah atas pelayanan yang di terimanya, misalnya: keramahatan , kesigapan dalam membantu, antusiasme dari para karyawan, peralatan yang di gunakan dan fasilitas fisik yang tersedia.

Bank Perkereditan Rakyat Pekanbaru merupakan salah satu bank milik pemerintah kota pekanbaru yang ada di kota pekanbaru. Dalam kondisi persaingan anatar bank ,hal yang paling utama yang harus di perioritaskan oleh setiap bank adalah kepuasan para nasabahnya terutama pelayanan penyaluran kredit agar bank dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Para pimpinan bank harus tau hal hal apa saja yang di anggap penting oleh para nasabahnya dan pimpinan harus berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin untuk dapat memuaskan nasabahnya.

Nasabah akan merasa puas apabila kualitas jasa dan pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan yang mereka inginkan ,bila pelayanan maupun jasa yang diberikan memenuhi harapan para nasabah maka mereka akan merasa puas. Bilson Simamora mengatakan bahwa “mempertahankan pelanggan lama adalah lebih penting dari pada menarik pelanggan baru”(simamora:2004). Oleh karena itu, Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru harus memperhatikan kepuasan setiap nasabahnya. Jika nasabahnya merasa puas maka mereka akan selalu menggunakan

produk dan jasa yang ada pada Bank tersebut .sehingga dapat membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan pihak bank. Demikian sebaliknya, jika nasabah tidak merasa puas ini akan dapat merugikan pihak bank itu sendiri.

Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru sebagai salah satu bank milik Pemerintah Kota Pekanbaru selalu melakukan penghimpunan dana dari masyarakat sebanyak mungkin untuk kemudian menyalurkannya kembali kemasyarakat. Meskipun hanya beroperasi di daerah Pekanbaru saja, Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru tetap dihadapkan pada kondisi persaingan dengan bank-bank yang ada di daerah ini. Untuk menghadapi persaingan tersebut Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru berusaha memberikan Pelayanan Penyaluran Kredit yang memuaskan para nasabah dan masyarakat. Hal ini dapat tercermin dari usaha bank yang telah melakukan sistem aplikasi perbankan yang terintegrasi. Sehingga setiap transaksi yang dilakukan para karyawan di suatu bagian dapat langsung di ketahui oleh karyawan lain yang membutuhkan informasi yang berkaitan.

Selain itu usaha bank untuk memberikan kepuasan pada para nasabahnya dapat juga kita lihat dari visi Bank Perkreditan Rakyat pekanbaru yaitu “merupakan wahana pengembangan ekonomi daerah yang berbasis kerakyatan melalui optimalisasi pelayanan perbankan” Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru sebagai Bank Perkreditan Rakyat, memberikan kemudahan pada para nasabahnya, untuk memudahkan dalam pembayaran dan penghimpunan dana pihak Bank membuka beberapa kantor cabang pembantu seperti : Unit pelayanan kantor Walokota,

unit pelayanan Tanayan Raya,Unit Pelayanan Tampan. Untuk mewujudkan visi ini bank perkreditan pekanbaru melakukan strategi peningkatan mutu sumber daya manusia para karyawan dan staf mengikuti pelatihan-pelatihan seperti pelatihan mengenai Service Excelent.karena bagi manapun SDM juga menentukan keberhasilan usaha bank.Selain itu bank perkreditan Pekanbaru selalu berusaha memberikan rasa aman, nyaman dan menguntungkan kepada masyarakat sebagai pemegang amanah dan kepercayaan penyimpanan dana.

Berdasarkan data yang di peroleh dari pihak Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru, jumlah nasabah baik nasabah penabung maupun nasabah peminjam selalu mengalami perubahan setiap tahunnya,berikut ini dapat dilihat jumlah nasabah penabung dalam 3 tahun terakhir yang ada pada Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru.

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Penabung Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru Tahun 2007-2009

Tahun	Jumlah Nasabah	Pertumbuhan Nasabah
2007	466	-
2008	721	54,72%
2009	492	31,76%

Sumber :BPR Pekanbaru

Dengan melihat table di atas,dapat di ketahui bahwa nasabah penabung yang ada di bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru dalam tiga tahun terakhir terus berfluktuasi.pada tahun 2008 terjadi pertumbuhan nasabah sebesar 54,72% yaitu dari 466 pada tahun 2007 menjadi 721 pada tahun 2008.pada tahun 2009 jumlah nasabah penabung turun sebesar 31,76% menjadi 492 nasabah.dari hasil wawancara dengan kasi ADM kredit jumlah nasabah penabung yang mengalami pertumbuhan dan penurunan ini tidak terlepas dari kualitas pelayanan penyaluran kredit yang di berikan untuk memuaskan para nasabah.untuk memperthankan kepuasan nasabah pihak Bank Perkreditan Rakyat Peknabaru haruslah mengetahui pelayanan apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Selain nasabah penabung,nasabah peminjam dari Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru juga mengalami perubahan dalam tiga tahun terakhir hal ini dapat di lihat dari tabel berikut ini.

Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Peminjam Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru tahun 2007-2009

Tahun	Jumlah Nasabah	Pertumbuhan nasabah
2007	406	-
2008	364	(11.53%)
2009	267	(36.32%)

Sumber: BPR Pekanbaru

Dari table 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah peminjam pada BPR Pekanbaru terus mengalami perubahan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2008 terjadi penurunan nasabah sebesar 13,62% menjadi 364. Pada tahun 2009 juga terjadi penurunan nasabah sebesar 36,32% menjadi 267. Perubahan jumlah nasabah peminjam yang terjadi pada BPR Pekanbaru tidak terlepas dari kepuasan yang diberikan dalam pemenuhan dan kebutuhan dan harapan nasabah. Dimana untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, pihak Bank sebagai pemberi jasa harus mengetahui Prosedur pelayanan penyaluran kredit yang memuaskan nasabah itu sendiri sehingga nantinya tercapai kepuasan nasabah.

Jumlah nasabah, baik nasabah penabung maupun nasabah peminjam yang ada di Bank BPR Pekanbaru tahun 2008 & 2009 dalam 3 tahun terakhir terus mengalami penurunan, dari hasil wawancara saya dengan beberapa nasabah, masih ada keluhan dari nasabah yang merasakan bahwa pelayanan yang ada masih kurang efektif, hal tersebut terbukti dari salah satu hasil kutipan wawancara saya dengan salah seorang nasabah

“ Saya keberatan meminjam di Bank Perkreditan Pekanbaru soalnya terlalu lamanya berkas saya diproses dan survey lapangan nya juga terlalu lama”
(wawancara april 2009)

Dari uraian di atas, dapat dilihat bahwa adanya prosedur pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga nasabah mau menggunakan kredit yang diberikan BPR Pekanbaru. Dengan mengetahui Prosedur Pelayanan diharapkan BPR Pekanbaru dapat lebih meningkatkan kinerja pelayanannya kepada para nasabah. Sehingga jumlah nasabah kredit dari BPR Pekanbaru terus bertambah. Untuk itu penulis ingin meneliti tentang : **Prosedur Pelayanan Penyaluran Kredit pada BPR Pekanbaru.**

B. Rumusan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, adapun rumusan masalahnya adalah **Bagaimanakah prosedur pelayanan penyaluran kredit yang diberikan Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru kepada nasabah kredit agar meningkatkan nasabah kredit pada Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru.**

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan di capai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Prosedur pelayanan Penyaluran Kredit pada Bank Perkreditan Rakyat pekanbaru.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah

1. Sebagai bahan masukan kepada pihak Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru, agar meningkatkan Pelayanan Khususnya pada nasabah Kredit sehingga nasabah Kredit pada Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru terus meningkat.
2. Untuk melengkapi salah satu tugas akhir dalam menyelesaikan Studi Program Diploma III Manajemen Perusahaan, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Susqa.
3. Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat di jadikan sebagai bahan masukan dalam menyusun strategi untuk mempertahankan nasabahnya.

4. Di harapkan dapat menjadi referensi atau sebagai bahan bacaan bagi peneliti berikutnya

E. Metode Penelitian

1. lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini di lakukan di PT.BPR Pekanbaru Jl.Jend Sudirman.Komplek Perkantoran Sudirman Square Blok A No.5 Pekanbaru.penelitian ini di lakukan selama magang di instansi tersebut yaitu pada tanggal 01 juli sampai dengan 31 agustus 2009.

2. Jenis sumber data

Adapun sumber jenis data yang di kumpulkan yaitu data primer dan data skunder data primer yaitu data yang didapat dari hasil wawancara dengan pihak yang terkait.Data skunder yaitu data yang jadi yang telah tersedia di PT .BPR Pekanbaru itu sendiri.

3. Metode pengumpulan data

Guna memperoleh data dan berbagai keterangan yang di perlukan di dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara secara langsung baik dengan pinpinan maupun dengan staf bagian kredit.

4. Teknik analisis data

Data yang di peroleh akan penulis uraikan dalam bentuk kalimat dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu penulis berusaha untuk memberikan gambaran mengenai penelitian yang secermat mungkin, agar semua pokok masalah dapat terjawab melalui uraian dan pembahasan.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. PENGERTIAN BANK DAN MANEJEMEN DANA BANK

Dalam pembicaraan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya.

Menurut Undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan *BANK adalah "badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak"* (Kasmir 2007).

Di samping itu perbankan juga melakukan kegiatan jasa-jasa pendukung lainnya. Jasa-jasa ini diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung. Jasa perbankan lainnya antara lain meliputi:

- a. Jasa perpindahan uang (transfer)
- b. Jasa penagihan (inkaso)
- c. Jasa Kliring (Glearring)
- d. Jasa Penjualan Mata Uang Asing (Valas)
- e. Jasa Safe Deposit Box
- f. Travellers Cheque
- g. Bank Card
- h. Bang Draft
- i. Letter Of Credit (I/C)
- j. Bank Garansi dan Refrensi Bank
- k. Serts Jasa Bank Lainnya.

Definisi mengenai bank yang dikutip di bawah ini pada dasarnya tidak berbeda satu _dengan lainnya. Kalaupun ada perbedaan hanya nampak pada tugas atau usaha bank. Ada yang mendefinisikan bank sebagai suatu badan yang tugas utamanya menghimpun uang dari pihak ketiga. Sedangkan definisi lain mengatakan, bank adalah suatu badan yang tugas utamanya sebagai perantara untuk menyalurkan penawaran dan permintaan kredit pada waktu yang ditentukan. Penulis lain mendefinisikan bank adalah suatu badan yang usaha utamanya menciptakan kredit. Prof. G.M. Verryn Stuart dalam bukunya *bank Politik mengatakan*, "bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang .perolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penukar baruupa uang giral."(**Thomas suyatno,dkk**

2000)

Definisi bank menurut UU No. 14/1967 Pasal 1 tentang Pokok-pokok Perbankan adalah "lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang". Sedangkan, lembaga keuangan menurut undang-undang tersebut ialah, "semua badan yang melalui kegiatan-kegiatannya dibidang keuangan, menarik uang dari dan menyalurkannya ke dalam masyarakat". Dilihat dari fungsinya pula, berbagai macam definisi tentang bank itu dapat dikelompokkan menjadi tiga.

Bank dilihat sebagai penerima kredit. Dalam pengertian pertama ini bank merima uang serta dana-dana lainnya dari masyarakat dalam bentuk:

- a. Simpanan atau tabungan biasa yang dapat diminta/diambil kembali setiap saat;
- b. Deposit berjangka, yang merupakan tabungan atau simpanan yang penarikannya kembali hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu yang ditentukan habis;
- c. Simpanan dalam rekening koran/giro atas nama si penyimpan giro, yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau perintah tertulis kepada bank.

Pengertian bank menurut UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 adalah:

1. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.
2. Bank umum bank adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
3. Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu-lintas pembayaran.

(Dahlan Siarmat 2005)

B. FUNGSI DAN USAHA BANK UMUM

Bank umum sebagai lembaga intermediasi keuangan memberikan, jasa-jasa keuangan baik kepada unit surplus maupun kepada unit defisit. Bank melaksanakan beberapa fungsi dasar.

Fungsi Pokok Bank Umum

Bank umum memiliki fungsi pokok sebagai berikut:

- a. Menyediakan mekanisme dan alat pembayaran yang lebih efisien dalam kegiatan ekonomi;
- b. Menciptakan uang;
- c. Menghimpun dana dan menu alurkannya kepada masyarakat;
- d. Menawarkan jasa-jasa keuangan lain.

C. PELAYANAN

1. Pengertian Layanan (*Service*)

Service atau layanan merupakan suatu proses. Proses ini terdiri dari banyak kegiatan yang melibatkan interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa. Tujuan dari interaksi ini adalah untuk dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. (**www google. Com. Pengertian pelayanan 2007**).

A. Karakteristik Layanan

Layanan memiliki empat karakteristik utama yang membedakannya dari barang yang kelihatan. yaitu (Ijptono, 2003):

1. *Intangibility*

Maksud dari layanan bersifat *intangible* adalah layanan tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar. atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Konsep *intangible* pada layanan memiliki dua

pengertian, yaitu:

- a) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.
- b) Sesuatu yang tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

Dengan demikian, kita tidak dapat menilai kualitas layanan sebelum merasakannya atau mengkonsumsinya terlebih dahulu.

2. *Inseparability*

Inseparability disini menunjukkan sulitnya pendekatan dari menciptakan layanan dan mengkonsumsinya sebagai dua hal yang berbeda. Layanan tidak dapat dipisahkan menjadi fase menciptakan dan fase mengkonsumsi karena layanan biasanya dijual terlebih dahulu, barulah kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. *Variability*

Service bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana *service* tersebut dihasilkan. Para pembeli *service* sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi ini dan sering kali meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih.

4. *Perishability*

Pirishability berate jasa tidak dapat di simpan untuk kemudian di jual atau digunakan sehingga pada dasarnya jasa langsung di konsumsi pada saat di berikan

2. Pelayanan Nasabah

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah. Maka pihak bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu menagani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personil inilah yang dikenal dengan costumer service.

Customer service adalah kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Seorang customer service dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembanya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabahnya. (Kasmir; 2004) Seorang customer service haruslah:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan jika kenal
- d. Tenag, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- e. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.

Sehubungan dengan peranan pelayanan yang sangat penting dalam

menentukan kualitas jasa, setiap perusahaan memerlukan pelayanan yang unggul dalam melayani para nasabahnya. Yang dimaksud dengan pelayanan yang unggul adalah sikap atau Cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Elthaitammy, 1990). Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep pelayanan ini yaitu: kecepatan, ketepatan, kenyamanan dan keramahan.

Keempat komponen tersebut merupakan, satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak sempurna bila ada komponen - komponen yang kurang untuk mencapai tingkat ini, setiap karyawan harus memiliki keterampilan, baik, sopan dan rapi, bersikap ramah, mampu berkomunikasi, menguasai pekerjaannya dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Dengan demikian upaya mencapai pelayanan yang sempurna bukanlah pekerjaan yang mudah. Akan tetapi bila hal tersebut dapat dilakukan maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.

3. Ciri - ciri Pelayanan Yang Baik.

Dalam melayani nasabah hal - hal yang harus diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhan n_ya dapat dilakukan secara tepat waktu.

Ciri - ciri pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para nasabah antara lain (**Kasmir; 2004**)

a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank, meja dan kursi harus nyaman diduduki, udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

b. Tersedianya personil yang baik

Kenyamanan nasabah juga tergantung pada petugas yang melayaninya. Petugas bank harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu petugas juga cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar.

c. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani nasabah diharapkan para petugas melakukannya sesuai prosedur, layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan keinginan nasabah.

d. Mampu berkomunikasi

Dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah, petugas harus mampu berbicara kepada setiap nasabah, petugas harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

e. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak berpindah ke bank lain perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini dilakukan melalui pelayanan petugas bank khususnya dan seluruh karyawan umumnya.

Pada prinsipnya layanan pelanggan adalah untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, untuk itu perusahaan jasa harus melakukan empat hal: Pertama mengidentifikasi siapa pelanggannya. Kedua memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. Ketiga memahami strategi kualitas layanan pelanggan dan Keempat memahami siklus dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Ada tiga level atau tingkatan harapan pelanggan mengenai kualitas yaitu harapan pelanggan yang sederhana dan berbentuk asumsi, harapan yang lebih tinggi dimana kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan spesifikasi dan harapan yang lebih tinggi dan menuntut suatu kesenangan yang begitu bagus sehingga nasabah tertarik.

4. Kualitas Pelayanan dan Harapan Pelanggan

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan dapat

meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Menurut Wyckof, Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckof dalam Tjiptono). Dengan kata lain ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu output jasa dan cara penyampaian. Kualitas total dari suatu jasa terdiri dari tiga komponen utama (**Tjiptono;2004**) yaitu:

- 1) Technical quality yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasuraman, technical quality dapat diperinci lagi menjadi:
 - Search quality yaitu kualitas yang dapat di evaluasi pelanggan sebelum membeli
 - Experience quality yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa
 - Credence quality kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa.
- 2) Functional quality yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa
- 3) Corporate image yaitu profile, reputasi dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Pada tahun 1988, beberapa pakar pemasaran seperti Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis

jasa dan berhasil mengidentifikasi 5 faktor utama yang menentukan kualitas jasa (**Boediono; 2003**), antara lain

- a. Bukti langsung (tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
- b. Keandalan (reliability) yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tangkap (responsiveness) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- d. Jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
- e. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson dan Dover, harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Meskipun demikian dalam beberapa hal belum tercapai kesepakatan misalnya mengenai silat standar harapan yang spesifik, jumlah standar yang digunakan, maupun sumber harapan.

Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan beberapa manfaat,

diantaranya adalah

1. Menciptakan loyalitas pelanggan
2. Pelanggan yang puas merupakan sumber informasi bagi perusahaan dalam hal pemasaran dan pengembangan pelayanan tau produk perusahaan pada umumnya.
3. Layanan yang memuaskan pelanggan membuka peluang untuk diversifikasi produk dan harga.
4. Kualitas pelayanan yang didesain dan diimplementasikan secara memadai bukan hanya memuaskan pelanggan tetapi juga memberikan kepuasan kerja bagi karyawan.

Memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas (service quality) kepada pelanggan. Terdapat dua pendekatan pelayanan berkualitas yang populer digunakan kalangan bisnis Amerika dan kini telah menyebar ke berbagai negara di dunia. Pendekatan pertama dikemukakan oleh Karl Albrecht yang mendasarkan pendekatannya pada dua konsep pelayanan yang berkualitas, yaitu service triangle dan total quality service.

Service triangle adalah suatu model interaktif manajemen pelayanan yang menghubungkan antara perusahaan dengan pelanggannya. Model tersebut terdiri dari tiga elemen dengan pelanggan sebagai titik fokus (**Albrecht and Zemke, dalam www.Google.com lembaga keuangan**) yaitu Strategi Pelayanan (service strategy) Sumberdaya manusia yang memberikan pelayanan (service people) dan Sistem Pelayanan (service system).

Pelayanan mutu terpadu memiliki lima elemen penting yang saling terkait yaitu:

- a. *Harlan and customer research* adalah penelitian untuk mengetahui struktur pasar, segmen pasar, analisis kekuatan pasar dan mengetahui harapan dan keinginan pelanggan atas pelayanan yang diberikan.
- b. *Strategy Formululation* adalah petunjuk arah dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mempertahankan pelanggan bahkan menarik pelanggan baru.
- c. *Education, training and communication* adalah tindakan untuk meningkatkan sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, mampu memahami keinginan dan harapan pelanggan.
- d. *Process improvement* adalah desain ulang kelanjutan untuk menyempurnakan proses pelayanan.
- e. *Assesment, measurement and feedback* adalah penilaian dan pengukuran kinerja yang telah dicapai oleh karyawan atas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan.

E. Faktor-faktor Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan

Melaksanakan pelayanan kepada pelanggan bukan merupakan kemampuan yang baku untuk setiap kondisi dan tantangan. Pelayanan kepada pelanggan merupakan kombinasi antara seni dan ilmu. Bila diamati secara lebih mendalam kepuasan nasabah sangat tergantung pada bentuk atau kualitas pelayanan

yang

diberikan dan harapan nasabah terhadap pelayanan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau bermutu apabila berhasil memuaskan pelanggan yang dilakukan secara terus-menerus. Oleh karena itu, bagaimana menciptakan mutu pelayanan berarti pula bagaimana menciptakan kepuasan pelanggan.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan harus dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut (**Boediono, 2003**)

- Terima dan sambutlah pelanggan
- Hargai dan hormatilah pelanggan
- Tanyakan apa yang dapat kita lakukan untuk membantu pelanggan
- Dengarkanlah dan perhatikan pelanggan
- Bantulah dan layani pelanggan

Sebenarnya konsep mengenai kepuasan pelanggan atau nasabah masih bersifat abstrak, pencapaian kepuasan dapat berupa proses yang sederhana maupun kompleks dan rumit. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan yang lebih baik, maka perlu dipahami terlebih dahulu faktor-faktor kepuasan. Dengan memberikan kepuasan pada pelanggan, adapun manfaat yang diperoleh antara lain:

- Hubungan perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis
- Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
- Dapat mendorong loyalitas pelanggan
- Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi

perusahaan.

- Reputasi perusahaan menjadi lebih baik dimata pelanggan
- Laba yang diperoleh menjadi meningkat
- Pelanggan yang puas merupakan sumber informasi bagi perusahaan dalam hal pemasaran dan pengembangan pelayanan atau produk perusahaan pada umumnya.
- Layanan yang memuaskan pelanggan membuka peluang untuk diversifikasi produk dan harga.
- Kualitas pelayanan yang didesain dan diimplementasikan secara memadai bukan hanya memuaskan pelanggan tetapi juga memberikan kepuasan kerja bagi karyawan.

Menurut Wyckof, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckof dalam Tjiptono). Dengan kata lain ada dua factor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu output jasa dan Cara penyampaian. Kualitas total dari suatu jasa terdiri dari tiga komponen utama (Tjiptono, 2004) yaitu:

- 1) *Technical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasuraman. *technical*

quality dapat diperinci lagi menjadi:

- *Search quality* yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum

membeli.

- *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa.

- *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengonsumsi suatu jasa.

2) *Functional quality* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa.

3) *Corporate image*, yaitu profil, reputasi dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

D. PENGERTIAN KREDIT

Berdasarkan informasi yang di dapat (www.e-dukasi.net, 23 Maret 2008), Kata kredit berasal dari bahasa latin *Credere* berarti kepercayaan, jadi kredit yaitu memberikan benda, jasa, uang, sekarang dengan pembayaran atau balas jasa di kemudian hari. Rollin G. Thomas mendefenisikan bahwa kredit adalah kepercayaan atas kemampuan si peminjam untuk membayar sejumlah uang pada masa yang akan datang.

Sumber buku (**Fitri M. Rahmadana, Lumbanraja Hafniah 2002:3**), Menurut sinungan, kredit adalah pemberian prestasi oleh suatu pihak kepada pihak lain dan prestasi ini akan dikembalikan pada waktu tertentu yang akan disertai dengan kontraprestasi yang berupa bunga. Sedangkan pengertian kredit menurut Kotler, kredit adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan pembelian atau mengadakan pinjaman dengan surat perjanjian, pembayaran

akan dilakukan dan ditanggguhkan pada suatu jangka waktu yang telah disepakati.

Kredit menurut **Yulhendri (2005:20)**, adalah kepercayaan yang diberikan oleh pihak pemberi kredit (kreditur) kepada penerima (debitur) untuk memperoleh dan menggunakan kredit yang diberikan serta dipercaya bisa mengembalikan fasilitas kredit tersebut dikemudian hari.

Menurut **Kasmir (2001:23)**, Kredit merupakan beberapa bentuk produk perbankan berupa pemberian kredit, pemberian jasa pembayaran dan peredaran uang, serta bentuk jasa lainnya. maka untuk itu kita lihat terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Lain lagi menurut **Bangun Kuidah (2000:4)** kredit adalah suatu pemberian prestasi oleh suatu pihak kepada pihak lain dan prestasi itu akan dikembalikan lagi pada masa tertentu yang akan datang disertai dengan kontraprestasi berupa bunga dalam bentuk uang.

Menurut UU No. 7 Tahun 1992 kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang

mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga imbalan atau pemberian hasil keuntungannya, **(UU No. 7 th 1992, pasal 1 butir 12).**

Pengertian kredit yang lebih mapan untuk kegiatan perbankan di Indonesia, telah dirumuskan dalam UU Perbankan Nomor 10 tahun 1998 adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga, **(UU No. 10 th 1998, pasal 1 butir 11).**

Dari uraian diatas dapat dikatakan bahwa unsur-unsur kredit adalah :

1. Adanya kesepakatan/persetujuan atas dasar kepercayaan.
2. Adanya uang atau yang dapat dipersamakan dengan itu.
3. Adanya kewajiban untuk mengembalikan.
4. Adanya jangka waktu.

A. Asas, Fungsi Dan Tujuan Perbankan

Berdasarkan informasi yang didapat (**www.e-dukasi.net, 21 Oktober 2008**), Dapat dilihat bahwa perbankan di Indonesia melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian, yang memiliki fungsi yaitu perbankan adalah sebagai penghimpun dana dan menyalurkan dana masyarakat. Maksudnya yaitu :

1. Menghimpun Dana.

Dalam hal bank sebagai tempat menyimpan uang biasanya adalah untuk keamanan uangnya, tujuan kedua untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanan.

Simpanan terdiri dari : simpanan giro (demand deposit), tabungan (saving deposit), deposito (time deposit).

2. Menyalurkan Dana.

Bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat yang membutuhkan dengan mengajukan permohonan.

Jenis kredit yang biasa diberikan oleh hampir semua bank adalah:

1. Kredit Investasi

Yaitu merupakan kredit yang diberikan kepada pengusaha yang melakukan investasi atau penanaman modal. Biasanya kredit jenis ini memiliki jangka waktu yang relatif panjang yaitu di atas 1 (satu) tahun. Contoh : kredit untuk membangun pabrik atau membeli peralatan pabrik seperti mesin-mesin

2. Kredit Modal Kerja

Merupakan kredit yang digunakan sebagai modal usaha. Biasanya kredit jenis ini berjangka waktu pendek yaitu tidak lebih dari 1 (satu) tahun. Contoh : untuk membeli bahan baku, membayar gaji karyawan dan modal kerja lainnya.

3. Kredit Perdagangan

Merupakan kredit yang diberikan kepada para pedagang dalam rangka memperlancar atau memperluas atau memperbesar kegiatan perdagangannya. Contoh : untuk membeli barang dagangan yang diberikan kepada para supplier atau agen.

4. Memberikan Jasa-Jasa.

Jasa pendukung dari kegiatan pokok bank seperti pengiriman uang, letter of credit, safe deposit box, bank garansi, bank note, travelers cheque Tujuan perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasabah kearah peningkatan rakyat banyak.

Dari pengertian kredit diatas dapatlah dijelaskan bahwa kredit adalah pemberian pinjaman (kredit) dalam jangka waktu tertentu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Nasabah menyelesaikan pinjamannya kepada perusahaan sebagai pemberi pinjaman (kreditur), dengan cara mengembalikan uang pinjaman dan membawa sewa modalnya berdasarkan ketentuan yang berlaku. Bila masalah terjadi maka dapat kita lihat berpindah materi dari yang memberi kepada yang diberi kredit sehingga terjadi dua pihak yang terlibat, yaitu :

- a. Pihak yang berkelebihan uang yang disebut pemberi kredit (kreditur).
- b. Pihak yang membutuhkan uang yang disebut penerima kredit (debitur).

Manusia memerlukan kredit karena manusia adalah *homo economicus*

dan setiap manusia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan manusia.

B. Pengertian Pengusaha Kecil

Dikalangan perbankan Indonesia saat ini kriteria yang pengusaha kecil adalah yang sesuai dengan pendekatan oleh Bank Indonesia, yaitu : pengusaha kecil adalah pengusaha-pengusaha yang memiliki total asset maksimal Rp. 30.000.000 , jika tidak termasuk tanah dan rumah yang ditempatinya.

Hingga sekarang masih terdapat beberapa definisi sektor usaha kecil sebagai organisasi yang memiliki ciri-ciri antara lain (**Skripsi Neprinitaty, 2001:7**)

1. Struktur organisasi mereka yang sangat sederhana.
2. Aktifitas mereka hanya sedikit yang diformalkan.
3. Sangat sedikit menggunakan proses perencanaan dan jarang sekali mengadakan pelatihan karyawan dan menejer mereka.
4. Pada umumnya sektor usaha kecil sulit membedakan antara asset pribadi dengan asset perusahaan.

C. Prosedur Penyaluran Kredit

Menurut Yulhendri (2005:21), Prosedur adalah merupakan uraian detail dari kebijakan yang dijadikan standar dan prosedur bagi petugas kredit.

Prosedur menurut **Mulyadi (2000:31)**, adalah suatu urutan kredikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanggungan secara seragam transaksi perusahaan

yang sering terjadi berulang-ulang.

Sedangkan menurut **S. Hadibroto dan watarsa (2001 : 10)**, prosedur adalah serangkaian kegiatan administrasi yang biasanya melibatkan beberapa orang untuk mencapai keseragaman tindakan dalam melakukan transaksi transaksi yang sering terjadi.

Didalam dunia perbankan suatu prinsip yang senantiasa dipegang teguh, yaitu bahwa kredit yang dikeluarkan atau dilepaskan harus dapat diterima kembali sesuai dengan perjanjian, karena uang tersebut adalah uang yang dipercayakan masyarakat kepadanya, dengan mengingat hal-hal tersebut diatas maka bank didalam mengabulkan suatu permohonan kredit selalu efektif.

Ukuran-ukuran yang dipakai untuk menentukan apakah suatu permohonan kredit dapat dikabulkan atau tidak, dikenal dengan adanya formulasi.

Formula pertama disebut dengan "*the four ps of credit analisis*", terdiri atas:

1. Personality

Menyangkut kepribadian peminjam : riwayat hidup, hobby, keadaan keluarga, sosial dan lain-lain.

2. Purpose

Menyangkut tentang maksud dan tujuan pemakai kredit.

3. Paymen.

Kemampuan calon nasabah untuk mengembalikan kredit.

4. Prospect

Harapan masa depan dari usaha pemakai.

Formula lain yang digunakan dalam dunia perbankan atau salah satu syarat kredit yang digunakan, dimana kelayakan seseorang atau badan usaha penerima kredit dipengaruhi oleh "the five cs credit analisis (5C)" terdiri dari **(www.edukasi.Net, 23 Maret 2008) :**

1. Character atau tabiat serta kemampuan pemohon untuk memenuhi kewajiban. Perlu diteliti kebiasaan kepribadian, cara hidup dan kebiasaan keluarga serta modal.
- 2 Capacity yaitukemampuan, kepandain. Dan keterampilan menggunakan kredit yang diterima sehingga mempertoleh kemajuan, keuntungan sehingga mampu melunasi kewajiban dan hutangnya.
3. Capitul yaitu modal seorang atau bahan usaha penerima kredit.
4. Calateral yaitu kepastian berupa jaminan yang dapat diberikan oleh penetima kredit.
5. Condition of economis yaitu rencana pelaksanaan kredit harus mampu melihat kedepan, yaitu bagai mana perekonomian masa yang akan datang. Adapun penyajian konteksnya dalam bentuk urutan langkah-langkah yang lazim dalam prosedur perkreditan yang harus ditanganni oleh bank yaitu:
 - a. Tahap-tahap permohonan kredit
 - b. Penyidikan dan analisis

- c. Keputusan persetujuan atau penolakan permohonan
- d. Pencarian kredit
- e. Administrasi
- f. Pengawasan dan pembinaan serta pelunasan kredit

BAB III

SEJARAH SINGKAT BPR PEKANBARU

PT.BPR Pekanbaru di resmikan pada tanggal 15 Agustus 2007 berdasarkan peraturan Daerah Kota Pekanbaru NO. 11 Tahun 2006, selain keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 9/32/KEP.BI/DpG/2007 tanggal 23 Juli 2007, dan akta pendirian yang di buat oleh Notaris ERIYUF BRANDEL, SH. No 45 tanggal 45 tanggal 21 Maret 2007. Berkedudukan di Pekanbaru dengan modal yang di setor oleh Pemko Pekanbaru secara beertahap hingga sampai dengan Juni 2009 Modal yang di setor telah mencapai Rp. 5.000.000.000,- (Lima Milyar Rupiah)

Kegiatan Usaha BPR menurut UU no 7 tahun 92 tentang perbankan yang di sempurnakan dengan undang undang no 10 tahun 1998 tentang perubahan UU no 7 tahun 1992 tentang perbankan adalah sebagai berikut:

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan atau dengan bentuk lainnya yang di persamakan dengan itu.
2. Menberi Kredit
3. Menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang di terapkan oleh Bank Indonesia.
4. Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI, deposito berjangka, sertifikat deposito atau tabungan pada bank

lain.

Kegiatan yang di larang dalam Usaha BPR adalah sebagai berikut:

1. Menerima simpanan berupa giro dan ikut seta dalam lalu lintas pembayaran.
2. Melakukan kegiatan Usaha dalam Valuta asing
3. Melakukan penyertaan modal
4. Melakukan Usaha Perasuransian.
5. Melakukan usaha lain di luar kegiatan usaha sebagaimana maksud dalam butir 1 di atas.

Prooduk dan Fasilitas PT BPR Pekanbaru.

KREDIT

- Kredit Usaha Kecil (KRUCIL)
- Kredit Konsuntif Alternatif (KREATIF)
- Kredit Bakulan (Bekerja Sama Dengan Koperasi)

DEPOSITO

- Depo Pekanbaru

TABUNGAN

- Tamaru (Tabungan Masyarakat Pekanbaru)

FASILITAS BPR PEKANBARU

- Melayani Pembayaran Telepon
- Melayani pembayaran PBB di 9 kecamatan dalam wilayah Kota Pekanbaru meliputi : Kecamatan Tampan,Tenayan Raya, Bukit Raya,

Marpoyan Damai, Payung Sekaki, Sail, Lima puluh Rumbai dan Rumbai Pesisir.

Adapun tugas dan rumah pejabat sebagai berikut :

1. Dewan pengawas

a. Tugas pokok

1. Menyusun dan menetapkan kebijakan umum dan tata tetap perusahaan untuk disajikan wali kota
2. Dalam batas-batas ekewarganegaraan, mengawasi dan menjaga pelaksanaan ketentuan-ketentuan yang mengatur dan mengurus bank BPr
3. Mengawasi secara langsung dan tidak langsung pekerjaan dan tinadakan direksi dalam mengelola harta milik perusahaan
4. Memberikan saran dan nasehat kepada direksi
5. Memberikan laporan hasil pengawasan pada bank Indonesia

b. Wewenang

1. Memeriksa buku-buku, bukti-bukti surat-sirat dan mencocokkan uang yang ada dalam kas
2. Meminta bantuan para ahli untuk melakukan pemaksaaan atas biaya perusahaan bank
3. Memberikan rin atau persetujuan kepada direksi dalam hal-hal yang diperlukan, misalnya dalam keputusan memberikan kredit dalam jumlah tertentu
4. Membebas tugaskan seorang anggota direksi yang mulai

melaksanakan tindakan yang bertentangan dengan anggaran dasar perusahaan (bank) atau karena melalaikan kewajiban dan tanggungjawab

5. Memberikan persetujuan rencana kerja dan anggaran serta laporan pertanggungjawaban tahunan yang disampaikan oleh direksi

c. Tata kerja

1. Dewan pengawas mengadakan rapat kerja dengan direksi, dua bulan sekali atau bila dipandang perlu
2. Setiap rapat dengan direksi harus dibuat notulen

2. Direksi

a. Tugas pokok

1. Menentukan kebijakan umum sesuai dengan tujuan bank
2. Memimpin kegiatan perusahaan secara keseluruhan berdasarkan kebijakan yang ditetapkan dewan pengawas
3. Mengurus dan menguasai kekayaan perusahaan menurut kebijakan bank BPR pekanbaru
4. Menyusun arahan bagi aparat bank dalam mencapai tujuan
5. Mewakili perusahaan di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk orang lain selaku utusannya.

b. Wewenang

1. Menghimpun dan membuat pengumuman-pengumuman atau peraturan-peraturan bank
2. Mengurus dan mengawasi kekayaan bank
3. Mengangkat dan mengurus kesejahteraan karyawan
4. Menyelenggarakan promosi dan membina hubungan dengan instansi dan para mitra usaha/nasabah

c. Tata Kerja

1. Direksi dalam memimpin, mengurus, mengelola bank BPR Pekanbaru
2. Direksi dalam melaksanakan tugasnya di bawah pengawasan bank
3. Setiap 2 bulan sekali dan setiap saat bila diperlukan, direksi mengadakan rapat berkala dalam rangka memberikan bimbingan

3. Seksi Kas

a. Tugas Pokok

1. Membantu direksi bidang tugasnya
2. Mempertanggungjawabkan keselamatan uang tunai, surat-surat berharga yang menjadi kekayaan yang tersimpan di bank
3. Menyediakan, mengeluarkan cek untuk direksi utama.
4. Memegang kunci brankas serta bertanggungjawab atas keselamatan barang-barang yang tersimpan di dalamnya

5. Mengerrjakan buku kas, harian bank, membuat jurnal buku besar, membuat neraca lajur harian.

b. Tugas seksi kas.

1. Mencatat semua transaksi, penerimaan dan pengeluaran uang kedalam buku kas harian
2. Menjumlahkan dan membandingkan penerimaan dan pengeluaran kas untuk mengetahui kegiatan-kegiatan kasir dan sisa kas setiai hari.
3. Menyimpan bukti-bukti kas sesuai dengan rekening masing-masing.
4. Membuat laporan kas secara harian.
5. Melakukan opname kas.

4. Bagian SDM

Tugas pokok:

- a. Mengagendakan surat masuk dan surat keluar
- b. Mengagendakan jadwal kegiatan direksi
- c. Membuat balasan surat menyurat dari luar perusahaan
- d. Membuat surat keputusan Direksi (Sk-Sk) yang berhubungan dengan operasional perusahaan,serta memdistribusikannya kepada bagian maupun seksi yang berhubungan .
- e. Membuat intruksi dinas nota dinas .
- f. Membuat perintah bayar dan kwitansi yang berhubungan pengeluaran

biaya operasional perusahaan.

- g. Membuat surat perintah perjalanan dinas (SPPD) dan menghitung biaya operasional perusahaan.
- h. Mengajukan permohonan pertimbangan, rekomendasi atau persetujuan baik surat menyurat maupun pengeluaran biaya kepada komisaris.
- i. Membuat kontrak kerja pegawai
- j. Menginventarisir data-data pegawai,serta mengagendakan dalm masing-masing bundel karyawan
- k. Membuat perincian perhitungan gaji beserta tunjangan baik untuk menejemen dan pegawai
- I. Membuat perhitungan insentif rekomender deposito bagi pegawai
- m. Menyusun rencana anggaran pengeluaran biaya-biaya yang menyangkut operasional perusahaan untuk menyusun RKAT (bekerja sama dengan bagian seksi logistik dan rumah tangga)
- n. Menjalankan rencana-rencana pemakaian anggaran yang telah di sahkan sesuai dengan RKAT tahun berjalan
- o. Sebagai operator telpon perusahaan

5. Bagian AO (Account Officer)

Tugas Pokok

- a. Memproses kredit mulai dari awal pengajuan sampai memantau pengembalian kredit.
- b. Survei lapangan
- c. Analisa kredit
- d. Memantau pengembalian kredit nasabah

Langkah-langkah menghadapi kredit macet: pendekatan secara persuasive (kekeluargaan), secara penjadwalan ulang yang tetap mempunyai batas waktu tertentu ketika usaha nasabah masih bisa diselamatkan, dan cara terakhir yaitu dengan cara Eksekusi jaminan.

6. ADM Kredit

Tugas Pokok

- a. Melakukan PK antara bank dengan nasabah
- b. Mengecek antara legal dan tidak legalnya permohonan
- c. Membuat laporan pencairan, baki debet, pada tiap akhir bulan serta membuat laporan PPAP

Fungsi ADM Kredit yaitu untuk memproses permohonan kredit yang masuk.

7. Sub. Bagian Akuntansi

- a. Membuat laporan awal bulan ke BI
- b. Membuat laporan BMPK ke BI (Batas Maksimum Pemberian Kredit)
- c. Membuat laporan interen Bank (komisaris Direksi)
 - ✓ Laporan perbandingan
 - ✓ Laporan realisasi biaya
 - ✓ Laporan realisasi target

- ✓ Neraca akhir bulan
- ✓ Laporan kualitas kredit
- ✓ Laporan pemantauan likuiditas BPR

d. Membuat laporan PPH (Pajak Penghasilan)

e. Perhitungan pajak PPH pasal 21

f. Laporan sistim informasi dibitur

g. BI Cheking

BAB IV

PEMBAHASAN

Prosedur Pelayanan Penyaluran Kredit Pada Bank Perkreditan Pekanbaru

Prosedur Pelayanan Penyaluran Kredit yang ada di Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Pengambilan Formulir dan melengkapi surat pemohon kredit

Untuk memperoleh kepercayaan dari bank maka tahap yang pertama yang dilakukan calon debitur mengajukan surat permohonan secara tertulis.

- a. Pekerjaan dan jenis usaha calon debitur harus jelaskan
- b. Tujuan pengambilan kredit, dalam hal ini harus jelas tujuan pengambilan kredit
- c. Besarnya kredit dan jangka waktunya
- d. Cara pemohon pengambilan kredit, maksudnya perlu dijelaskan secara rinci cara-cara nasabah dalam mengembalikan kreditnya apakah dari hasil penjualan atau dengan cara lainnya.
- e. Jaminan kredit, jaminan kredit yang diberikan dalam bentuk surat atau sertifikat selanjutnya dilampiri dengan berkas-berkas yang telah dipersyaratkan seperti :

- 1) Bukti Diri (KTP) pemohon

- 2) Photo copy legalitas atau surat izin usaha beserta jaminanya
- 3) TDP (Tanda Daftar Perusahaan)
- 4) NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- 5) Neraca dan laporan rugi laba 3 tahun terakhir
- 6) Photo copy sertifikat yang dijadikan jaminan
- 7) Daftar penghasilan bagi perseorangan
- 8) Kartu Keluarga (KK) bagi perseorangan.

2. Penyelidikan berkas pinjaman

Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah berkas yang diajukan sudah lengkap sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.

Dalam penyelidikan berkas hal-hal yang perlu diperhatikan adalah membuktikan kebenaran dan keaslian dari berkas-berkas yang ada, seperti kebenaran dan keaslian Akte Notaris TDP, KTP dan surat-surat jaminan seperti sertifikat Tanah, BPKB mobil ke instansi yang berwenang mengeluarkannya.

3. Penilaian kelayakan kredit

Dalam penilaian layak atau tidaknya suatu kredit disalurkan maka perlu dilakukan suatu penilaian kredit.

Adapun aspek-aspek yang perlu dinilai dalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah :

- a. Aspek hukum
- b. Aspek pasar dan pemasaran

- c. Aspek keuangan
- d. Aspek teknis/operasi
- e. Aspek manajemen
- f. Aspek ekonomi sosial

4. Wawancara Pertama

Tujuannya adalah untuk mendapatkan keyakinan apakah berkas-berkas tersebut sesuai dan lengkap seperti yang bank inginkan. Wawancara ini juga untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah yang sebenarnya. Hendaknya dalam wawancara ini dibuat serilek mungkin sehingga diharapkan hasil wawancara akan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

5. Peninjauan ke lokasi (*on the spot*)

Pada saat hendak melakukan *on the spot* hendaknya jangan diberitahu kepada nasabah, sehingga apa yang kita lihat di lapangan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa obyek yang akan dibiayai benar-benar ada dan sesuai dengan apa yang tertulis dalam proposal.

6. Wawancara kedua

Wawancara kedua ini merupakan kegiatan perbaikan berkas, jika mungkin ada kecurangan-kecurangan pada saat setelah dilakukan *on the spot* dilapangan.

7. Keputusan kredit

Keputusan kredit adalah untuk menentukan apakah kredit layak atau tidak layak untuk diberikan atau ditolak, jika layak maka dipersiapkan administrasinya biasanya keputusan kredit akan mencakup :

- a) Akad kredit yang akan ditandatangani
- b) Jumlah uang yang diterima
- c) Jangka waktu kredit
- d) Dan biaya-biaya yang harus dibayar

Keputusan kredit biasanya untuk jumlah tertentu merupakan keputusan tim. Begitu pula bagi kredit yang ditolak maka hendaknya dikirim surat penolakan sesuai dengan alasannya masing-masing.

8. Penandatanganan akad kredit/perjanjian lainnya

Kegiatan ini merupakan kelanjutan dari diputuskannya kredit. Sebelum kredit dicairkan maka terlebih dahulu calon nasabah menandatangani akad kredit, kemudian mengikat jaminan kredit dengan hipotik atau surat perjanjian yang dianggap perlu. Penandatanganan dilaksanakan :

- a. Antar Bank dengan debitur secara langsung
- b. Melalui notaries

9. Realisasi kredit

Langkah selanjutnya adalah merealisasikan kredit. Realisasi kredit diberikan setelah penandatanganan surat-surat yang diperlukan dengan membuka rekening giro atau tabungan di bank yang bersangkutan. Dengan demikian penarikan dana kredit dapat dilakukan melalui rekening yang telah dibuka. Pencairan atau pengambilan uang dari rekening sebagai realisasi dari

pemberian kredit dapat diambil sesuai ketentuan dan tujuan kredit. Pencairan dana kredit tergantung dari kesepakatan kedua belah pihak dan dapat dilakukan :

- a. Sekaligus
- b. Atau secara bertahap

Adapun syarat-syarat pengajuan kredit untuk para karyawan adalah sebagai berikut:

1. Photo copy KTP (suami/istri) dan kartu keluarga (rangkap 2)
2. Photo copy surat nikah (rangkap 2)
3. SK pertama (SK calon pegawai dan SK pegawai penuh) (rangkap 2)
4. SK terakhir (rangkap2)
5. Kartu pegawai/kartu Asabri (rangkap 2)
6. Taspen (rangkap 2)
7. Daftar Rincian Gaji (rangkap 2)
8. Rekomendasi dari Kepala Dinas/intansi/perusahaan (rangkap 2)
9. MOU antara Direksi Bank Perkereditan Pekanbaru dengan kepala dinas intansi perusahaan (rangkap 2)
10. Surat kuasa Pemotongan Gaji dari Kepala Dinas /Intansi/Perusahaan (rangkap 2)

Sedangkan syarat-syarat untuk kredit usaha kecil (krucil) adalah sebagai berikut:

- a. Berada dalam lokasi wilayah kerja Bank Perkreditan Pekanbaru
- b. Mempunyai keterangan tempat usaha yang tetap pada lokasi pasar
- c. Identitas diri (KTP dan pas Photo) suami dan istri
- d. Foto copy kartu keluarga
- e. Jaminan tambahan yang berupa Sertifikat Hak Milik, SKPT (Surat Keterangan Pemilik Tanah) SKGR (Surat Keterangan Ganti Rugi) BPKB (Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Prosedur pelayanan penyaluran kredit yang jelas dan transparan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil Penelitian yang penulis kemukakan di atas dapat disimpulkan :

Prosedur pelayanan penyaluran kredit secara umum adalah:

1. Pengambilan Formulir dan melengkapi surat pemohon kredit
2. Penyelidikan berkas pinjaman
3. Penilaian kelayakan kredit
4. Wawancara Pertama
5. Wawancara Pertama
6. Wawancara kedua
7. Wawancara kedua
8. Penandatanganan akad kredit/perjanjian lainnya
9. Realisasi kredit

Prosedur Pelayanan penyaluran Kredit adalah :

- a. Pengambilan Formulir yang syarat- syaratnya antara lain:
 - Photo copy KTP pemohon
 - Photo copy Kartu Keluarga

- Photo copy akte pendirian dan akte perubahan anggaran dasar jika ia berbentuk perusahaan
 - Photo copy dari legalitas atau Surat Izin Usaha
- b. Setelah Pengambilan Formulir, Nasabah dapat mengajukan berkas ataupun syarat-syarat yang harus di serahkan kepada pihak Bank.
 - c. Setelah menerima berkas tersebut, pihak bank dapat meninjau kembali apakah layak atau tidak layak untuk diberikan kredit.
 - d. Apabila usaha tersebut layak, barulah di proses berkas-berkas yang di berikan untuk nasabah kepada pihak bank (memenuhi syarat)
 - e. Setelah di tinjau, nasabah nasabah dapat datang kembali ke Bank untuk akad kredit
 - f. Pencairan, bank hanya menyetujui pencairan kredit oleh nasabah yang bersangkutan

B. SARAN

1. Dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan pertumbuhan jumlah kredit yang di salurkan dimasa yang akan datang, maka sebaiknya Bank Perkreditan Pekanbaru meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan-kemudahan kepada nasabah dalam mengajukan permohonan perkreditan

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun Kuidah,dkk, *Seluk Beluk Kredit Berdokumen Dan Peraturan Devisa*, CV. Pioner Jaya Bandung, 2000
- Fititri M. Rahmadana, Lumbanraja Hanafiah, *Jurnal Ilmiah* "Manajemen Dan Bisnis", **Program Studi Manajemen**, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Vol. 02 No. 01 April 2002
- <http://www.e-dukasi.net> (23 Maret 2008)**
- <http://www.e-dukasi.net> (21 Oktober 2008)**
- Kasmir, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*, Bumi Aksara Edisi Revisi 2001 , Jakarta, 2001
- _____,*Bank dan lembaga keuangan lainnya*,PT Rajawali Grafindo Persada 2007,Jakarta
- _____,*Manejemen Perbankan*,PT Rajawali Grafindo persada,2004,Jakarta
- Dahlan Siamat,*Manejemen lembaga keuangan moneter dan Perbankan*,Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI,Jakarta,2005
- Thomas Suyatno, dkk,Anggota IKAPI,PT Gramedia Pustaka Utama,Jakarta,oktober 2001
- www.digilib.ac.id.2007
- www. Googel.com,pengertian pelayanan 2007
- Tjiptono,2004,*Prinsip prinsip total quality service*,jogyakarta
- B.Boediono,2003.*Pelayanan Prima perpajakan*,Rineka Cipta,Jakarta
- Wiroso,2009,*Produk Perbankan syariah*,LPEE Usakti,Jakarta
- Mulyadi, M.Sc, Akt, *Akuntansi Biaya*, Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, Yogyakarta,2000
- S. Hadibroto dan Watarsa, *Sisters Pengawasan Interen*, Cetakan Pertama, FEUI, Jakarta, 2000
- UU No. 7 TH 1992, Pasal 1 Butir 12
- UU No. 10 TH 1998, pasal 1 Butir 11
- UU no.14/1967,pasal 1
- Yulhendri, SE, *Management Kredit Mikro*, Penerbit Uir Press, 2005